

# Fundamentele procesverbetering volgens methodiek LEAN

een effectieve aanpak voor het fundamenteel vereenvoudigen  
en verbeteren van processen (met mogelijk forse bezuinigingen)

**Hiemstra & De Vries**

1

## Noodzaak voor het verbeteren van prestaties

overheid  
moet 32 mrd  
bezuinigen



- noodzaak met minder middelen dezelfde prestaties te blijven leveren
- gevoel bij veel managers en medewerkers dat de kwaliteit van de dienstverlening beter kan en moet
- interne gerichtheid met teveel focus op voldoen aan regels en uitvoeren van procedures

burger moet  
meerdere aanvragen  
indienen voor 1  
probleem

## 2 **Betere prestaties door focus op meerwaarde en tegengaan van verspillingen**

*Een afnemer krijgt wat hij nodig heeft (als hij er recht op heeft) op het juiste moment zonder fouten*

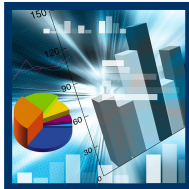


**3**

## Vier stappen om prestaties fundamenteel te verbeteren



**stap 1. definieer het proces en het maatschappelijk effect**



**stap 2. analyse van het huidige proces**



**stap 3. optimalisatie van het proces**



**stap 4. implementatie & borgen continue verbetering**

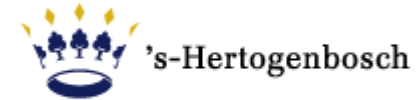
4

## Opleiden van eigen medewerkers als begeleiders van procesverbeteringen

Wij kunnen een groep medewerkers opleiden om zelf de werkwijze voor fundamentele procesverbeteringen toe te passen in de organisatie.

Na de opleiding hebben medewerkers:

- de tools om de werkwijze ‘fundamentele procesverbetering’ toe te passen en kunnen zij de stappen uitvoeren
- handreikingen voor het begeleiden van groepen en het ondersteunen van het management
- voldoende handvatten om kritisch te zoeken naar fundamentele verbeteringen, die leiden tot een grote kwaliteitsslag en tot bezuinigingen



5

# Ervaringen bij klanten



Stadsdeel Bos en Iommer



Gemeente Veghel

**5**

## **Ervaringen bij klanten: type processen**

We hebben bij verschillende klanten onder andere de volgende type processen verbeterd:

- beleidsprocessen
- WABO, vergunningverlening en integrale handhaving
- WMO
- subsidies
- minimabeleid
- dienstverlening: life-events en klant contact centra
- bedrijfsvoeringprocessen
- inkoop en aanbesteding
- beheer & uitvoeringsprocessen provincie
- primaire processen waterschap

· · · · ·  
· HIEMSTRA & DE VRIES · · · · ·  
· · · · ·  
· · · · ·  
· · · · ·

## **Hiemstra & De Vries**

*Helpt overheden beter presteren*

Ramstraat 27

3581 HD Utrecht

tel: +31(0)30 2523 777

fax: +31(0)30 2540 570

[www.hiemstraendevries.nl](http://www.hiemstraendevries.nl)

e-mail: [info@hiemstraendevries.nl](mailto:info@hiemstraendevries.nl)

